

**УТВЪРЖДАВАМ:** **ЗЗЛД**  
Айсел Адем  
И.д. Главен секретар  
на Агенция „Пътна инфраструктура“



## АГЕНЦИЯ „ПЪТНА ИНФРАСТРУКТУРА“

### Харта на клиента



Чрез тази Харта ние поемаме ангажимент да спазваме обявените стандарти за качество на административното обслужване

**Прилаганите стандарти за качество на административното обслужване Ви гарантират:**

Лесен достъп и удобства в Центъра за административно обслужване (ЦАО)	
Лесен достъп с обществен транспорт до ЦАО:	Агенция „Пътна инфраструктура“ – централно управление гр. София, бул. Македония № 3 <ul style="list-style-type: none"><li>• спирка „площад Македония“</li><li>• трамвайни линии № 1, 4, 6, 7, 27 и 5</li></ul>
Паркиране	Можете да паркирате на платени паркинги в близост до ЦАО - ул. Алабин № 1 пред сграда Telus Tower, поради непосредствената близост до Агенция „Пътна инфраструктура“ и ниското ниво на заетост на карето за почасово и локално паркиране и на места с режим „зелена зона“
Удобно работно време	<ul style="list-style-type: none"><li>• от 9:00 до 17:30 часа, без прекъсване</li></ul>
Указателни табели за лесно и бързо ориентиране за:	<ul style="list-style-type: none"><li>• работното време</li><li>• гишетата за заявяване и получаване на документи</li><li>• информация за услугите</li></ul>
За клиенти със специфични потребности:	<ul style="list-style-type: none"><li>• осигурен е адаптиран достъп до ЦАО чрез изградена платформа /пътека/ за придвижване с инвалидни колички, детски колички</li><li>• нашите служители ще Ви окажат необходимото съдействие по време на престоя Ви в ЦАО</li></ul>

В ЦАО на Ваше разположение са:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• столове, бюро и пособия за попълване на документи</li> <li>• диспенсър, зареден с питейна вода</li> <li>• терминал за плащане на винетни такси</li> <li>• безплатен интернет</li> </ul>
<b>Добра информираност, бърза и лесна комуникация</b>	
Нашите служители ще Ви се представят и ще Ви обслужат	<ul style="list-style-type: none"> <li>• любезно, с лично отношение, уважение и търпение</li> <li>• при спазване на конфиденциалност</li> </ul>
Информация за услугите ни ще намерите:	<ul style="list-style-type: none"> <li>• на интернет страницата ни в секция „Административно обслужване“, където можете да заявите Вашата услуга и електронно (delovodstvo@api.bg; info@api.bg; info@bgtoll.bg)</li> <li>• чрез Система за сигурно електронно връчване <a href="https://edelivery.egov.bg/">https://edelivery.egov.bg/</a></li> <li>• на място в ЦАО:</li> <li>• на хартиен носител, в т.ч. лесни и опростени образци за услугите: информацията за предоставяните от нас услуги е групирана по материя</li> </ul>
Съдействие на място в ЦАО ще получите от	<p>Нашите служители в ЦАО и/или нашите експерти, които:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ще отговорят на въпросите Ви по повод обслужването</li> <li>• ще Ви окажат помощ при попълване на документи за обслужването</li> </ul>
<b>Предимства на обслужването</b>	
Разглеждаме и отговаряме бързо на Ваши запитвания от общ характер	<ul style="list-style-type: none"> <li>• за устни запитвания на място или по телефона - в рамките на 20 минути</li> <li>• за писмени запитвания – до 5 работни дни</li> </ul>
Бързо обслужване	<p>В рамките на 20 минути:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ще приемем Вашите документи</li> <li>• ще Ви предоставим готовите документи</li> </ul>
Ще ви обслужим само на едно гише	<p>В ЦАО няма да Ви се наложи за една услуга:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• да посещавате повече от едно гише</li> <li>• да посещавате два пъти едно и също гише</li> </ul>

Моля информирайте ни при проблеми във връзка с административното обслужване, като можете да подадете и сигнал, предложение или жалба:

<b>➤ На място в ЦАО</b>	
<p>Стараем се да решим въпроса и да отстраним проблема веднага - в рамките на престоя Ви в ЦАО</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• обърнете се към служителите ни в ЦАО</li> <li>• поискайте да Ви насочат и да Ви свържат с експерта по казуса</li> <li>• при необходимост се обърнете към началника на отдел „Административно обслужване“ (АО)</li> </ul>
<b>➤ Пишете ни</b>	
<p>Вашите сигнали, предложения или жалби ще получат обективен отговор</p>	<p>Може да ги подадете на адрес:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• п.к. 1606, гр. София, бул. Македония № 3</li> <li>• <a href="mailto:delovodstvo@api.bg">delovodstvo@api.bg</a>; <a href="mailto:info@api.bg">info@api.bg</a>; <a href="mailto:info@bgtoll.bg">info@bgtoll.bg</a> <a href="mailto:signali@api.bg">signali@api.bg</a></li> <li>• Чрез Системата за сигурно електронно връчване <a href="https://edelivery.egov.bg">https://edelivery.egov.bg</a></li> <li>• На място в обозначената кутия в ЦАО</li> </ul>
<b>➤ Обадете ни се</b>	
	<p>За връзка с:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ЦАО: 02-9173-425/355/246</li> <li>• Началник на отдел АО 02-9173-473</li> </ul>
<b>➤ Информация за Вашата удовлетвореност</b>	
<p>Всяка година до 1 април в отдел „Административно обслужване“ се обобщава информацията от попълнените „Анкетни карти“ за удовлетвореност на потребителите и се предприемат необходимите действия за подобряване качеството на предоставяните услуги</p>	<p>Годишен доклад за оценка удовлетвореността на потребителите с:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• получената и анализирана информация от Вашата обратна връзка</li> <li>• резултатите от измерването на удовлетвореността Ви</li> <li>• предприетите от нас действия за подобряване качеството на обслужване</li> </ul> <p>Годишния доклад се публикува на интернет страницата на АПИ в раздел Административно обслужване</p>

**Благодарим Ви за Вашето учтиво отношение и уважение при комуникацията с нас!**